Rondetafelgesprek post- en pakketmarkt vaste commissie EZ, 15 november 2017

Inbreng DHL Nederland, Wouter van Benten

**DHL in Nederland.**

Bij DHL in Nederland werken momenteel ruim 12.000 mensen. DHL is al decennia actief in het internationale en business-to-business (B2B) vervoer en sinds 2014 tevens in het e-commerce / bezorging-aan-huis-segment.

In het internationale en B2B segment is DHL de grootste speler en marktleider in Nederland. In de markt voor het bezorgen van pakketten aan huis is DHL de tweede grote speler naast PostNL. In deze laatste markt werkt DHL inmiddels, met 4.000 bezorgers in loondienst, voor grote nationale en internationale spelers uit de e-commerce wereld.

Sinds de lancering in 2014 heeft DHL in dit specifieke segment al meer dan 150 miljoen euro geïnvesteerd. De investeringen zijn gedaan in verband met de snelle groei, in onder andere elektrische en schonere auto’s, training en opleiding, nieuwe sorteercentra en innovatieve last-mile oplossingen.

**Uitdaging concentreert zich in de bezorging-aan-huismarkt**

De internationale en B2B segmenten zijn gevestigde markten met verschillende aanbieders en over het algemeen een level-playing-field. Er is een rol voor brancheorganisaties en er is georganiseerd overleg met gemeenschappelijke sociale partners.

In het e-commerce / bezorging-aan-huis-segment concentreren zich de laatste jaren de meeste uitdagingen, zoals die ook in politiek en media besproken worden.

**Specifieke kenmerken en uitdagingen in de e-commerce / bezorging aan huismarkt**

De uitdagingen bij het bezorgen aan huis zijn als volgt te schetsen:

* De marktgroei is uitzonderlijk hoog (20 % jaar op jaar) door de opkomst van e-commerce en de verdergaande digitalisering van de samenleving.
* Toenemende concentratie aan de vraagzijde door opkomst van grote e-commerce spelers.
* In toenemende mate betreft levering specifieke tijdvakken, ook in de avond en het weekend, nl. het moment waarop het de individuele consument het beste uitkomt. Flexibiliteit is een voorwaarde voor aanbieders / bezorgers om daarop goed te kunnen inspelen.
* Noodzaak tot flexibiliteit wordt verder ingegeven door grote volumeschommelingen gedurende de week en het jaar.
* Een enorme dynamiek door meer en meer spelers met verschillende achtergronden.

**Spelers en actoren met diverse achtergronden**

De bezorgmarkt heeft zich binnen tien jaar, mede ingegeven door digitalisering, uit het niets ontwikkeld. Dat maakt het lastig deze goed te doorgronden. Bezorging aan huis is niet meer een vorm van vrachtvervoer, maar een vorm van dienstverlening die sterk digitaliseert en gebruik maakt van onder meer fietsen, elektrische voertuigen, servicepunten en pakketkluizen.

De bedrijven die hierin actief zijn, komen niet meer alleen uit de transportsector, maar tevens uit de postmarkt en de (online-)retailmarkt, aangevuld met startups, internetplatforms en brokers.

In de bezorgmarkt bepalen de kosten van arbeid meer dan 50% van de totale kostprijs. Dat heeft het risico in zich van concurrentie op arbeidskosten.

Bedrijven werken met een grote verscheidenheid aan constructies rond arbeid, waarbij bezorgers voor hetzelfde werk verschillend worden beloond: naast de bekende ZZP-constructies zijn er de ZMP’ers (zelfstandige-met-personeel) en ZMZ’ers (zelfstandige-met-zelfstandigen). Daarnaast werkt men onder verschillende cao’s, of via payrollingconstructies, op WML-niveau of tegen jeugdloon, met uitzendcontracten, ovo’s, onder contracten met gemeentelijke subsidie of in vof-constructies. Onder de werknemers zijn er vervolgens mensen die een fulltime arbeidsovereenkomst willen, maar ook veel part timers zoals studenten, ouderen en andere ‘bij’verdieners.

Er zijn momenteel geen overkoepelende organisaties die deze nieuwe sector überhaupt overzien.

**Eigentijdse afspraken over arbeidsrelaties**

Het regeerakkoord spreekt terecht van schijnzelfstandigheid en concurrentie op arbeidsvoorwaarden aan de onderkant van de arbeidsmarkt. DHL juicht toe dat de huidige wet DBA wordt vervangen en dat er gekeken wordt naar flexibilsering van de arbeidsmarkt en nieuwe vormen van arbeidsrelaties. De bezorgmarkt kent een arbeidsmarkt die zeker ook mensen aantrekt die op zoek zijn naar flexibel te organiseren bijverdiensten, zoals studenten, gepensioneerden, mantelzorgers en jongeren in-between-jobs.

Daarbij moet wel gekeken worden naar de huidige verschillen in betalingsniveau en moeten afspraken gemaakt worden over arbeidsvoorwaarden, die zorgen voor een level-playing-field en die recht doen aan de behoefte aan flexibiliteit, zowel aan werkgevers- als werknemerszijde en rekening houden met de specifieke kenmerken van het bezorgen-aan-huis-werk.